

## TÁJÉKOZTATÓ

a Continental Hungaria Kft. tevékenységének keretében végzett telefonhívások rögzítése során kezelt adatokkal összefüggő tudnivalókról.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) 20.§-ának (4) bekezdése alapján a Continental Hungaria Kft. (továbbiakban: Continental) jelen tájékoztató nyilvánosságra hozatalával tájékoztatja ügyfeleit a telefonhívások rögzítése során a személyes adatok kezelésével kapcsolatos információkról.

Az adatkezelés az Infotv. értelmében az adatkezelésben érintett ügyfél (továbbiakban: Érintett) hozzájárulása alapján végezhető. Az adatrögzítést nem jogsabály írja elő (önkéntes).

A hangfelvétel rögzítéséhez az Érintett önkéntes hozzájárulása a hívásrögzítési tájékoztatást követő továbblépéssel történik.

- Az adatkezelés célja: minőségbiztosítás, oktatás (ügyfélbarát kommunikáció kialakítása), panaszkezelés, fogyasztó védelme.
- Az adatkezelés időtartama: maximum a hívást követő 5 év.
- Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-67246/2013.
- Az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye: az adatkezelő munkavállalói, illetve szerződéses megbízottai.

Az adatkezelés további adatait a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál ([www.naih.hu](http://www.naih.hu)) vezetett nyilvántartás a fenti azonosítószámon tartalmazza.

Az Érintetteket az adatkezeléssel kapcsolatban a következő jogok illetik meg.

- Az Érintett kérelmezheti, hogy a Társaság tájékoztassa személyes adatai kezeléséről, személyes adatait törölje vagy zárolja. Az ügyfél – ha az adatok rögzítését nem fogadja el – adatrögzítés nélküli telefonbeszélgetésben is közölheti a mondanivalóját. Ez úgy történik, hogy az ügyfél által közölt telefonszámot az ügyfélszolgálat munkatársa egy nem rögzített telefonról visszahívja.
- Az Érintett kérelmére a Continental tájékoztatást ad az Érintettről kezelt adatairól az írásos kérelem benyújtásától számított 30 napon belül.
- A Continental az Érintett kérelmére – amennyiben az rögzítésre került – a rögzített telefonbeszélgetés hangfelvételének másolatát és/vagy beszélgetés hitelesített jegyzőkönyvét, az érintett lakáscímére postázva küldi ki.
- A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatok jogellenes kezelése kerül megállapításra, vagy a tájékoztatás kérése a Continental illetékességi körében közvetlen módon helyesbítéshez vezetett.
- Az Érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Azt, hogy az adatkezelés a jogsabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a Budapest Környéki Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Budaörs, 2013. augusztus 12.